

**А.О. Вітряк**, викл., I категорії (*КППК, Кам'янець-Подільський*)  
**Д.В. Кузь**, студ. (*КППК, Кам'янець-Подільський*)

## **ІННОВАЦІЙНИЙ ПІДХІД В УПРАВЛІННІ ТУРИСТИЧНИМ БІЗНЕСОМ**

Можна сказати, що туризм – це бізнес у 21 столітті, оскільки це одна з найактивніших та найвигідніших галузей у світовій економіці. Згідно зі статистикою Всесвітньої туристичної організації, на туризм припадає 10% загальної вартості світової продукції, 7% загальних інвестицій та 5% усіх податків. На цьому етапі розвитку туристичної діяльності створення та ефективне використання інноваційних систем управління мають вирішальне значення. Хоча економічне становище більшості туристичних компаній є складним, за сучасних обставин, особливо в галузі технологічних інновацій, спостерігається тенденція до збільшення їх інноваційної діяльності.

Метою досліджень є узагальнити практичний досвід використання інноваційних технологій у туристичній галузі.

Розвиток сучасного туризму значною мірою залежить від розробки та впровадження інноваційних технологій, спрямованих на поліпшення обслуговування споживачів та розширення можливостей туристичного обслуговування. Для забезпечення ефективності та прибутковості сфери послуг необхідно використовувати інноваційний менеджмент. В умовах ринкової економіки всі туристичні організації усвідомлюють необхідність розробки нових продуктів та послуг та пов'язаних з ними переваг на додаток до конкурентів. Це своєчасний вихід нових продуктів на ринок для залучення нових споживачів та збільшення доходу компанії. Визначення майбутнього прибутку нових туристичних продуктів є завданням управління інноваціями. Інноваційний менеджмент – це поєднання різних функцій (таких як маркетинг, планування, організація, розвиток та контроль).

На цьому етапі міждержавні та національні системи управління туризмом почали виконувати інноваційні процедури; настав час розробляти та застосовувати нові технології (електронна комерція, створення віртуальних туристичних компаній); вдосконалюються маркетинг та створення туристичних продуктів.

Інноваційна діяльність у сфері туристичних послуг розвивається у багатьох напрямках. Перший напрям – випуск нових туристичних продуктів. Іншими сферами є: використання нових туристичних ресурсів; зміни у виробничих та споживчих організаціях (застосування передових принципів маркетингу та управління); визначення та використання нових ринків, а також використання нового обладнання

та технологій. Я хочу звернути увагу на останній напрям, оскільки використання нових технологій має великий вплив на туристичну діяльність. На сьогодні ці технології в основному полягають в комп'ютеризації, глобалізації та переході на електроніку.

На сьогодні багато наукових розробок присвячено проблемам інноваційного розвитку в туристичному бізнесі, а саме проблемам, що пов'язані з розробкою та впровадженням інноваційних технологій, спрямованих на вдосконалення обслуговування клієнтів і розширення сервісних туристичних можливостей. В умовах ринкової економіки всі туристичні організації відчувають необхідність у розробці нових конкурентоспроможних товарів і послуг, які дадуть можливість залучити нових покупців та забезпечити зростання основних результативних показників господарської діяльності підприємств туристичного бізнесу. Тому особливого значення набуває впровадження науково обґрунтованого інструментарію інноваційного менеджменту, головним завданням якого є забезпечення ефективності і прибутковості від нового туристичного продукту та вивчення самої специфіки інноваційного процесу.

Сьогодні інноваційні технології, програми електронного бронювання та подорожей, широко використовуються в туристичній галузі. Поява таких нових програм не тільки зменшує витрати на спілкування, але також забезпечує можливості працевлаштування учасників туристичного ринку на єдиному ринку. Використовуючи такі програми, агентство може отримувати найсвіжішу та достовірну інформацію про ціни та вакансії в будь-який час, а також може контролювати хід замовлень на всіх етапах його реалізації. Існують різні системи бронювання, і вони відрізняються одна від одної з точки зору послуг, які вони надають, і техніки роботи. Наприклад, найпопулярніші програми у світі – Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan та багато інших.

Отже успіх підприємств у галузі туризму значною мірою залежить від інноваційного менеджменту. Практичне застосування інновацій у туристичній галузі не тільки підвищить конкурентоспроможність підприємств, але також оцінить доцільність впровадження нових послуг. Практика показує, що найбільш прийнятним варіантом на цьому етапі є використання інформаційних технологій.